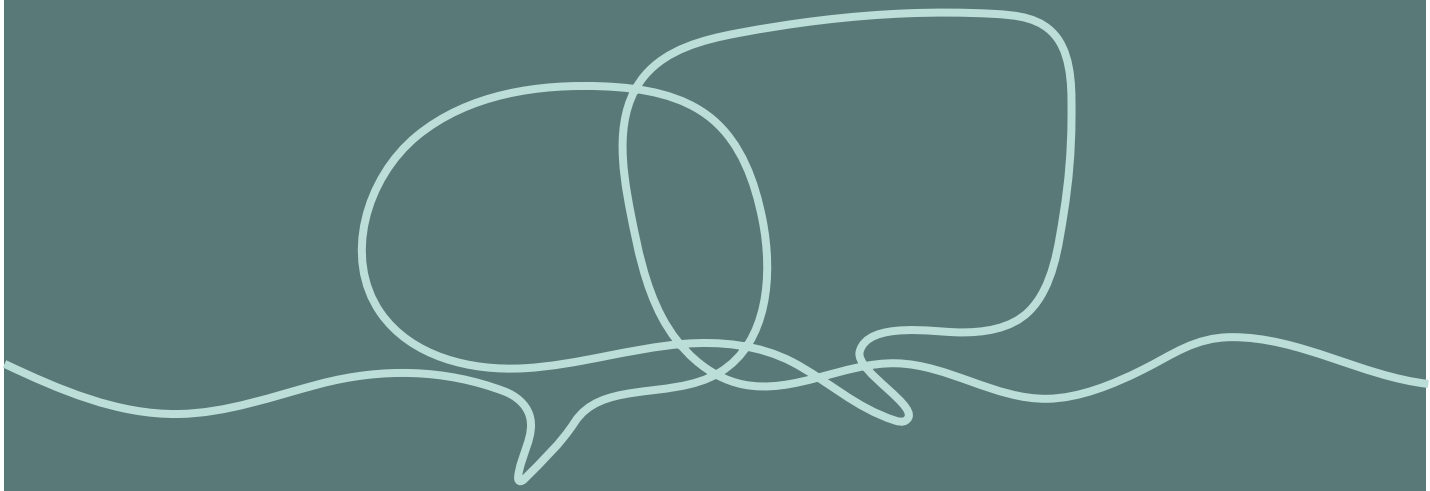
HANDBOK FÖR MEDBORGARDIALOG

Från dialog till delaktighet



DANDERYDS KOMMUN

Innehåll

01	**Vad är medborgardialog?**	**6**
02	**En modell för medborgardialog**	**8**
03	**Planera**	**10**
	Steg 1. Identifiera frågan – sätt tydliga ramar!	10
	Steg 2. Kvalitetssäkra och definiera påverkbarhet	10
	Steg 3. Genomföra en målgruppsanalys	12
04	**Genomföra**	**18**
	Steg 1. Roller i medborgardialogen	18
	Steg 2. Metoder för medborgardialog	19
	Steg 3. Kommunikation och återkoppling	22
05	**Utvärdera**	**24**
	Steg 1. Analysera resultatet	24
	Steg 2. Reflektera	25
	Steg 3. Gemensamt lärande	25
06	**Praktiska tips**	**26**
	Gör en aktivitetsplan	26
	Ta fram material och profilprodukter	27
	Ta höjd för dokumentation	27
	Säkerställ finansiering	28
07	**Avslutande ord**	**30**

Danderyd 2025

Projektledare:
Anastasia Edwardson

Produktion:
Helena Eriksson, kommunikatör
Karolina Höjer, grafisk producent

xxx

Version: 1.0

DANDERYDS KOMMUN

Inledning

Medborgardialog är ett paraplybegrepp för olika sätt att involvera invånare i frågor som påverkar deras vardag och samhället i stort. Det handlar om att lyssna in synpunkter, bjuda in till samtal, och ta tillvara på människors erfarenheter och idéer.

Viktigt att veta är att dialogen kan se olika ut – från att samla in synpunkter till att samarbeta kring lösningar. Begreppet till trots är inte medborgardialog bara en fysisk träff med samtal. Det finns många metoder. Gemensamt är att kommunen skapar möjligheter och ramar för invånarna att vara delaktiga.

Grundläggande för all typ av medborgardialog är dock att frågan är påverkbar!

Genom att driva en dialog tidigt i en process kan kommunen fatta bättre beslut, skapa förankring, bygga förtroende och stärka demokratin. En fungerande medborgardialog kan stärka förståelsen mellan kommun och invånare.

Handboken ger svar på:

- ✔ **Vad** är medborgardialog?
- ✔ **Varför** ska vi arbeta med det?
- ✔ **När** ska dialog ske?
- ✔ **Vad** är viktigt att tänka på i planeringen?
- ✔ **Hur** går det till?

Handboken riktar sig både till dig som arbetar externt med invånare och till dig som vill stärka dialogen internt inom organisationen.

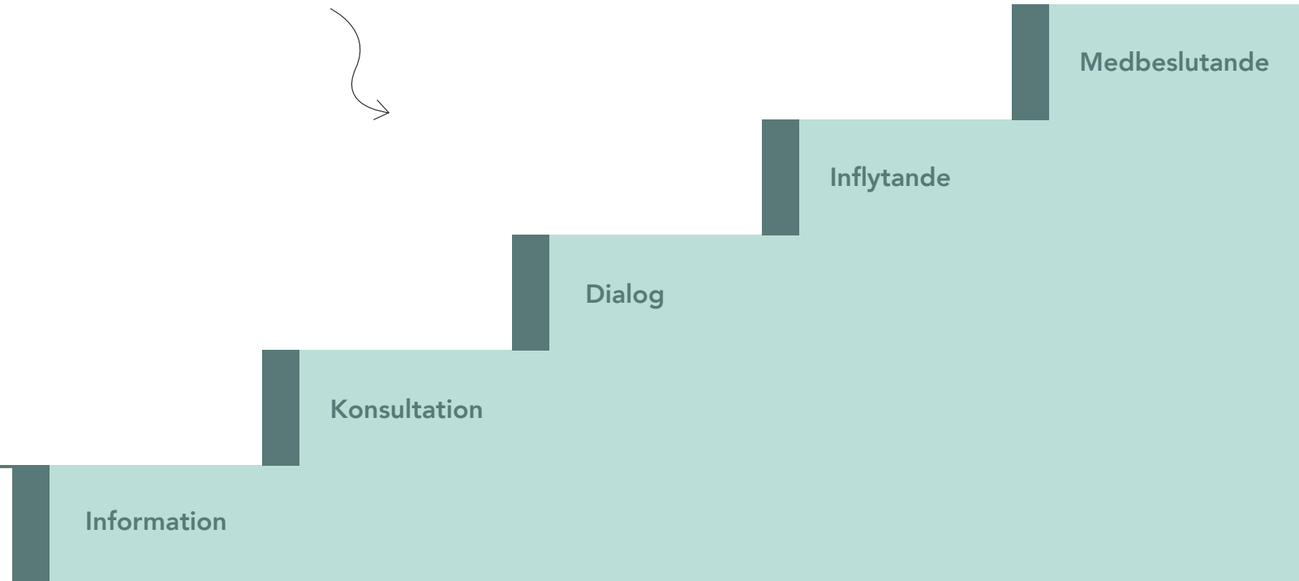
Syfte med handboken

Den här handboken är ett stöd för dig som vill arbeta med dialog i Danderyds kommun. Den kan både användas som en steg-för-steg-guide när du planerar en medborgardialog och när du söker inspiration och enskilda verktyg att använda i din arbetsvardag.

Den hjälper dig att välja rätt arbetssätt, sätta tydliga ramar och arbeta systematiskt med dialog.

Handboken bygger på material från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och utgår från SKR:s delaktighetstrappa. Trappan är ett grundläggande verktyg och hjälper dig att avgöra vilken nivå av delaktighet som passar, beroende på vilken fråga det handlar om och hur mycket invånarna kan påverka.

SKR:s delaktighetstrappa



01 Vad är medborgardialog?

Medborgardialog är ett samlingsbegrepp som omfattar mer än att bara samla in synpunkter – det är även ett sätt att skapa förståelse och engagemang. Genom dialog kan invånare inte bara dela sina tankar utan också bidra med idéer, lösningar och förslag. Viss dialog är lagstadgad, exempelvis genom plan- och bygglagen med dess samråd, medan annan dialog är ett initiativ från kommunens sida för ökad delaktighet. När fler får möjlighet att vara delaktiga kan kommunen bättre förstå och möta invånarnas olika behov, samtidigt som engagemanget för gemensamma samhällsfrågor växer.

Medborgardialog ger invånarna en chans att påverka beslut som rör deras vardag och närmiljö. Den kompletterar den representativa demokratin genom att låta invånarna göra sina röster hörda även mellan valperioder. Målet är att stärka demokratin, bygga förtroende mellan kommunen och invånarna samt fatta bättre beslut genom att ta tillvara deras erfarenheter och perspektiv.

Varför är medborgardialog viktig?

- ✔ **Stärker demokratin** – Medborgardialog gör kommunens beslut mer transparenta och inkluderande. När invånarna ser att deras åsikter räknas och att de kan påverka, ökar deras engagemang och förtroende för demokratin.
- ✔ **Leder till bättre beslut** – Genom att ta del av invånarnas erfarenheter och perspektiv får kommunen en bredare kunskapsbas. Det resulterar i beslut som bättre svarar mot lokala behov och främjar en hållbar utveckling.
- ✔ **Ökar förtroendet** – När invånarna märker att deras synpunkter tas på allvar och leder till faktiska åtgärder, stärks förtroendet för kommunen och deras egen förståelse och kunskap. Detta skapar en närmare relation mellan kommunen och dess invånare.

Medborgardialog kontra brukardialog

Det är en viss skillnad på medborgardialog och brukardialog eftersom de har olika syften och deltagare.

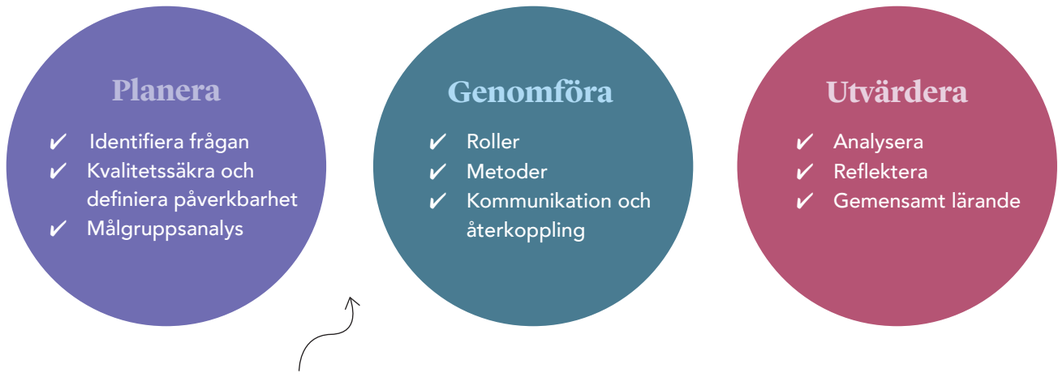
- ✔ **Brukardialog** (användardialog) – Handlar om att personer deltar i egenskap av brukare av en tjänst, till exempel vårdnadshavare till elever i en skola eller invånare som nyttjar hemtjänst. Här diskuteras frågor som oftast inte kräver politiska beslut, och dialogen sker främst mellan brukare och tjänsteperson.
- ✔ **Medborgardialog** – Fokuserar på bredare samhällsfrågor som exempelvis stadsutveckling, trafikplanering och byggprojekt. Dessa frågor kräver ofta politiska beslut, vilket gör att politiker både deltar i dialogen och tar emot dess resultat. Medborgardialog kan inkludera alla i samhället, beroende på frågans karaktär, och ger olika målgrupper möjlighet att påverka och bidra med sina perspektiv.

02 En modell för medborgardialog

Det finns flera viktiga steg att ta hänsyn till för att en dialog ska bli meningsfull och bidra till bättre beslut. Modellen nedan visar att medborgardialog är en process som börjar med att en fråga identifieras och fortsätter genom att aktiviteten planeras, genomförs, återkopplas och utvärderas. SKR:s delaktighetstrappa är integrerad i alla steg för att anpassa invånarnas involvering utifrån dialogens ramar.

För att strukturera arbetet kan processen delas in i tre huvudsteg

- ✔ **Planera medborgardialog** – Fastställ syftet med dialogen och hur den ska genomföras. Det är viktigt att vara överens om varför dialogen behövs och vilka ramar som ska styra arbetet.
- ✔ **Genomföra medborgardialog** – Skapa en öppen och inkluderande dialog där alla känner sig hörda. Tydliggör roller och kommunikationsvägar för att underlätta processen. Välj metoder och verktyg som passar syftet och målgruppen. Återkoppla till deltagarna för att visa hur deras synpunkter har påverkat besluten.
- ✔ **Utvärdera medborgardialog** – Efter dialogen är det viktigt att deltagarna får veta vilka beslut som fattats, varför de fattades och hur deras synpunkter har beaktats. Detta skapar öppenhet och stärker förtroendet för processen.



Ett viktigt hjälpmedel i detta arbete är SKR:s delaktighetstrappa som hjälper dig att välja rätt metod och verktyg beroende på vilken fråga som är i fokus

Roller och ansvar i medborgardialogen

Medborgardialogen är ett samspel mellan invånare, politiker och tjänstepersoner där alla parter har ett lika stort ansvar för att skapa en öppen och respektfull dialog.

Förutom de formella mötena sker samtal ofta spontant i vardagen – ibland av sig själv, ibland när politiker eller tjänstepersoner söker kontakt med invånarna. Medborgardialog är den organiserade dialogen och är ett komplement till dessa samtal som ger en tydligare struktur för att främja meningsfulla dialoger.

Vem som leder och initierar samtalet beror på syfte och situation. Oftast är det politiker som beslutar att en dialog ska genomföras och tjänstepersoner som driver den.

03 Planera

✔ Identifiera frågan ✔ Kvalitetssäkra och definiera påverkbarhet ✔ Målgruppsanalys

Det första steget i dialogen är en noggrann planering. Planeringsfasen säkerställer att ramarna är tydliga i dialogen, att frågan är påverkbar och utgår från kommunens behov och invånarnas perspektiv.

Steg 1. Identifiera frågan – sätt tydliga ramar!

För att dialogen ska bli bra måste frågan som ska diskuteras vara tydligt avgränsad. Om ämnet är för brett finns en risk att dialogen glider i väg till mindre relevanta frågor, vilket kan göra att resultatet är otydligt och mindre användbart.

Förutom att avgränsa frågan är det viktigt att klargöra dialogens ramar. Ibland kan det vara bra att hålla sig till en specifik fråga, men ofta hänger olika ämnen ihop. Ett beslut kan påverka flera områden och måste därför sättas i ett större sammanhang. Därför är det viktigt att ha en tydlig bild av vilka förutsättningar och begränsningar som gäller för dialogen.

Under dialogen kan deltagarna ta upp ämnen som inte direkt hör till den ursprungliga frågan. Då är det viktigt att kunna hantera dessa sidospår på ett sätt som bibehåller dialogens fokus, samtidigt som engagemanget och förtroendet för processen upprätthålls. Genom att tydligt definiera ämnet, sätta ramar och vara flexibel i att bemöta sidospår är det möjligt att säkerställa att resultatet från dialogen är användbart.

Att tänka på:

- ✔ **Vad är den centrala frågan som dialogen ska adressera?**
  Vad är det huvudsakliga ämnet eller problemet?
- ✔ **Varför är denna fråga aktuell eller viktig just nu?** Är det ett akut behov, en långsiktig utmaning eller en del av en större utvecklingsplan?
- ✔ **Vilka är de huvudsakliga intressenterna i frågan?**
  Vilka grupper eller individer påverkas mest av denna fråga?
- ✔ **Vad vill vi uppnå genom att adressera denna fråga i en medborgardialog?**
  Vilka mål eller förväntade resultat har vi med dialogen?
- ✔ **Vad är de givna ramarna för dialogen?** Finns det begränsningar i tid, resurser eller beslutsfattande som påverkar frågan?
- ✔ **Är frågan relaterad till andra ämnen eller beslut?**

Steg 2. Kvalitetssäkra och definiera påverkbarhet

För att en medborgardialog ska vara meningsfull och effektiv måste det vara tydligt hur mycket invånarna faktiskt kan påverka. Genom att klargöra deras möjligheter att påverka både processen och resultatet undviker vi missförstånd och ser till att deltagandet känns relevant.

Påverkbarhet handlar om att vara öppen och realistisk kring hur stort inflytande invånarna har över beslutet och vilka åtgärder som kan följa. Att skapa för höga förväntningar som sedan inte uppfylls kan leda till besvikelse och minska förtroendet för dialogen. Därför är det viktigt att alla deltagare förstår sina roller och möjligheter att påverka processen.

När vi har klargjort invånarnas möjlighet att påverka kan vi strukturera dialogen utifrån syftet och förväntningarna. För att stödja denna process använder vi SKR:s delaktighetstrappa. Delaktighetstrappan hjälper oss att välja rätt nivå av inflytande beroende på dialogens mål och sammanhang. Den ger vägledning för hur vi kan anpassa metoder och aktiviteter så att invånarna får en verklig chans att påverka, samtidigt som vi är tydliga med vilka beslut som ligger hos kommunen.

SKR:s delaktighetstrappa

Medborgardialog kan se ut på olika sätt. SKR:s delaktighetstrappa visar fem nivåer för hur invånare kan vara med och påverka – från att få information till att fatta beslut tillsammans.

Trappans olika nivåer av delaktighet

Varje nivå i trappan motsvarar en viss grad av invånarnas inflytande. Ingen nivå är bättre än någon annan – det viktiga är att välja rätt nivå utifrån syftet med dialogen och vilken typ av fråga det gäller. Varje nivå fyller en specifik funktion och bör anpassas efter sammanhanget.

INFORMATION

Den mest grundläggande formen av delaktighet, som skapar förutsättningar för de andra formerna. Här handlar det främst om en envägskommunikation mellan kommunen och invånaren. Informationen kan ges muntligt, skriftligt eller visuellt.

- ✔ Envägskommunikation, enstaka frågor och svar
- ✔ Invånarna **får veta**
- ✔ Informationsmöte, webb, trycksak

KONSULTATION

Invånarna får möjlighet att lämna synpunkter innan ett beslut fattas. Kommunen lyssnar och samlar in åsikter för att få ett bredare beslutsunderlag. Detta sker oftast vid ett enstaka tillfälle.

- ✔ Insamling av synpunkter, enstaka tillfälle
- ✔ Invånarna **får tycka**
- ✔ SMS-enkät, fokusgrupp

DIALOG

Här sker ett ömsesidigt samtal där både kommunen och invånarna utbyter tankar och idéer. Målet är att gemensamt hitta lösningar. Dialogen kräver ofta mer tid och kan bestå av flera möten där deltagarna även kan påverka vilka frågor som diskuteras.

- ✔ Utbyte av tankar, ofta som en serie av dialoger
- ✔ Invånarna **får resonera**
- ✔ Dialogcafé, områdesvandring

INFLYTANDE

Invånarna är delaktiga både i planeringen och genomförandet av aktiviteter.

- ✔ Aktiviteter planeras och genomförs tillsammans
- ✔ Invånarna **får genomföra**
- ✔ Rådslag

MEDBESLUTANDE

Invånarna är med och fattar beslut, exempelvis genom en omröstning som blir styrande för det politiska beslutet. Det kan också innebära att brukare av en kommunal verksamhet får mandat att bestämma över en del av budgeten.

- ✔ Gemensamt beslutsfattande
- ✔ Invånarna **får bestämma**
- ✔ Medborgarbudget

Steg 3. Genomföra en målgruppsanalys

Kommunen har ett ansvar att skapa en medborgardialog som når ut brett, inte bara de som är mest resursstarka. För att lyckas med detta krävs en noggrann målgruppsanalys som tar hänsyn till olika förutsättningar för deltagande. Det är särskilt viktigt att säkerställa att barn och unga får möjlighet att uttrycka sina åsikter. Det är en målgrupp som kan glömmas bort.

Vem är målgruppen?

Målgruppen för en medborgardialog beror på vilken fråga som diskuteras. Syftet med målgruppsanalysen är att identifiera de invånare som är mest berörda av och relevanta för den aktuella frågan.

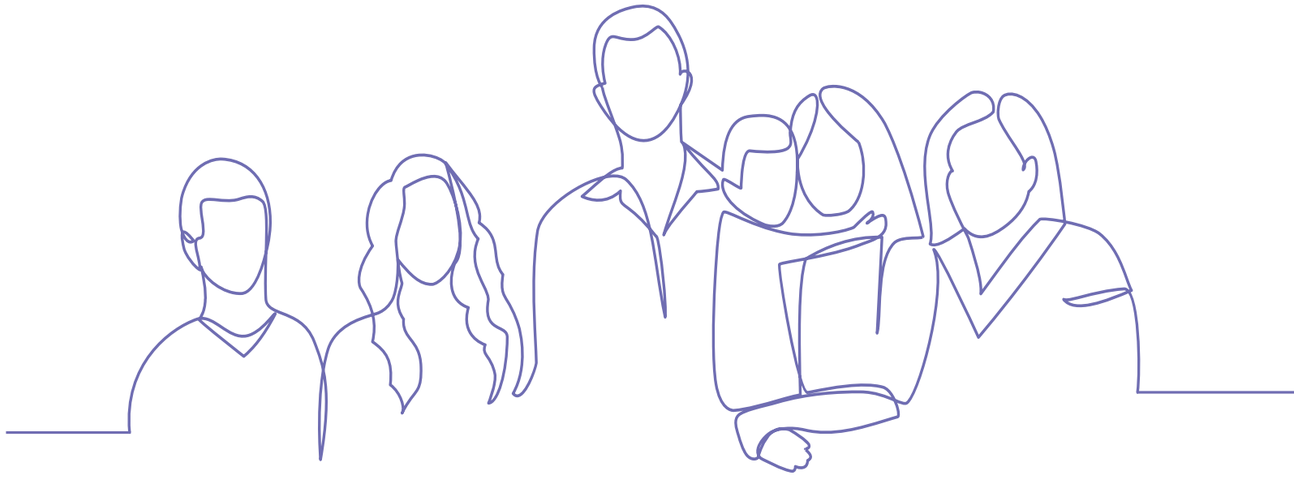
Ibland kan flera grupper vara aktuella samtidigt, men det är viktigt att förstå att inte alla målgrupper ska vara med samtidigt vid varje tillfälle.

Tips!

Låt målgruppsanalysen styra valet av metod i nästa kapitel. Om vi kombinerar olika målgrupper, till exempel experter och lekmän, finns en risk att lekmännen känner sig osäkra och drar sig för att delta i dialogen. Det är därför viktigt att anpassa dialogformen så att alla känner sig inkluderade och trygga att uttrycka sina åsikter.

Följdfrågor

- ✔ **Vad ska invånarna kunna påverka?**
  Ska de vara med och fatta beslut, eller handlar det om att samla in idéer och synpunkter?
- ✔ **Hur får invånarna återkoppling?**
  På vilket sätt kommer deras synpunkter att beaktas i beslutet?
- ✔ **Finns det begränsningar?**
  Vilka delar av frågan är öppna för diskussion, och vilka är redan beslutade?



Att tänka på:

Gör en målgruppsanalys utifrån ämnet för dialogen och fundera över

- ✔ Vilka är **mest berörda**?
- ✔ Vilka är **redan aktiva**?
- ✔ Vilka är **svåra att nå** eller att **få engagerade**?
- ✔ Vilka **måste vara med** för att ge trovärdighet?

Identifiera och enas kring prioriterade målgrupper utifrån frågorna ovan

Modell för målgruppsanalys - Berörd vs. Aktiv

För att göra målgruppsanalysen enklare kan vi använda en modell som bygger på två faktorer: hur berörda respektive hur aktiva invånarna är. Dessa faktorer kan vara antingen höga eller låga, vilket ger fyra olika grupper av invånare.

	Lite aktiva	Mycket aktiva
Mycket berörda	✔ Viktigast att nå ✔ Deltar inte automatiskt	✔ Deltar ofta eller alltid ✔ Intresserade och lätta att nå
Lite berörda	✔ Inte lika viktiga att nå	✔ Utmaning att använda på rätt sätt

Mycket berörda och mycket aktiva

Dessa personer är redan engagerade i frågan och deltar i dialogen av egen vilja. De behöver sällan extra uppmuntran för att medverka.

Lite berörda men mycket aktiva

Den här gruppen är ofta engagerad i olika frågor och deltar i dialoger, men de representerar inte alltid hela samhället. Det kan vara en utmaning att använda deras deltagande på rätt sätt.

Mycket berörda men lite aktiva

Detta är ofta den viktigaste gruppen att nå. De påverkas starkt av frågan men deltar sällan av sig själva. Därför krävs särskilda insatser för att engagera dem och fånga deras perspektiv.

Lite berörda och lite aktiva

Denna grupp påverkas inte i någon större utsträckning av frågan och deltar sällan i dialoger. De är därför mindre relevanta att rikta in sig på.

04 Genomföra

✔Roller ✔Metoder ✔Kommunikation och återkoppling

Efter planering och förberedelser är det dags att omsätta planen i handling och skapa en meningsfull dialog med invånarna. Ett bra genomförande är avgörande för att dialogen ska leda till resultat som både kommunen och invånarna har nytta av.

Steg 1. Roller i medborgardialogen

Det är viktigt att tydligt klargöra rollerna för både politiker och tjänstepersoner:

Politikerna – Ansvarar för dialogens innehåll och fattar de slutgiltiga besluten.

Tjänstepersonerna – Ansvarar för det praktiska genomförandet, såsom planering, dokumentation och återkoppling. De kan också fungera som experter inom sina områden och bidra med relevant kunskap.

Att lyssna och ställa frågor

En lyckad dialog bygger på en öppen och respektfull atmosfär där invånarna känner sig hörda. Tjänstepersoner, invånare och politiker bör lyssna aktivt och undvika att direkt försvara sina egna åsikter. Syftet är att förstå varandras behov och värderingar samt visa ett genuint intresse för varandras perspektiv.

Det kan underlätta att ställa öppna frågor som bjuder in till delaktighet, snarare än frågor som bara kan besvaras med ja eller nej. Genom rätt frågor kan vi fånga upp invånarnas synpunkter på ett brett och nyanserat sätt.

Tips!

Fundera på vilka spelregler som ska gälla och presentera dem i samband med dialogen. Rollerna blir på så sätt tydligare och detta kan bidra till ett bättre och mer konstruktivt samspel.

Ju högre upp i trappan desto större delaktighet. Vi har markerat varje metod med chilifrukter för att det ska vara enkelt att se vilken effekt - styrka - metoden har när det gäller delaktighet.

Steg 2. Metoder för medborgardialog

När dialogen genomförs är det viktigt att välja en metod som passar frågan och de resurser som finns tillgängliga. Olika metoder kräver olika insatser, och ibland kan det vara bra att kombinera flera för att nå så många invånare som möjligt. Här följer ett axplock av metoder från SKR:s delaktighetstrappa.

Informationsmöte

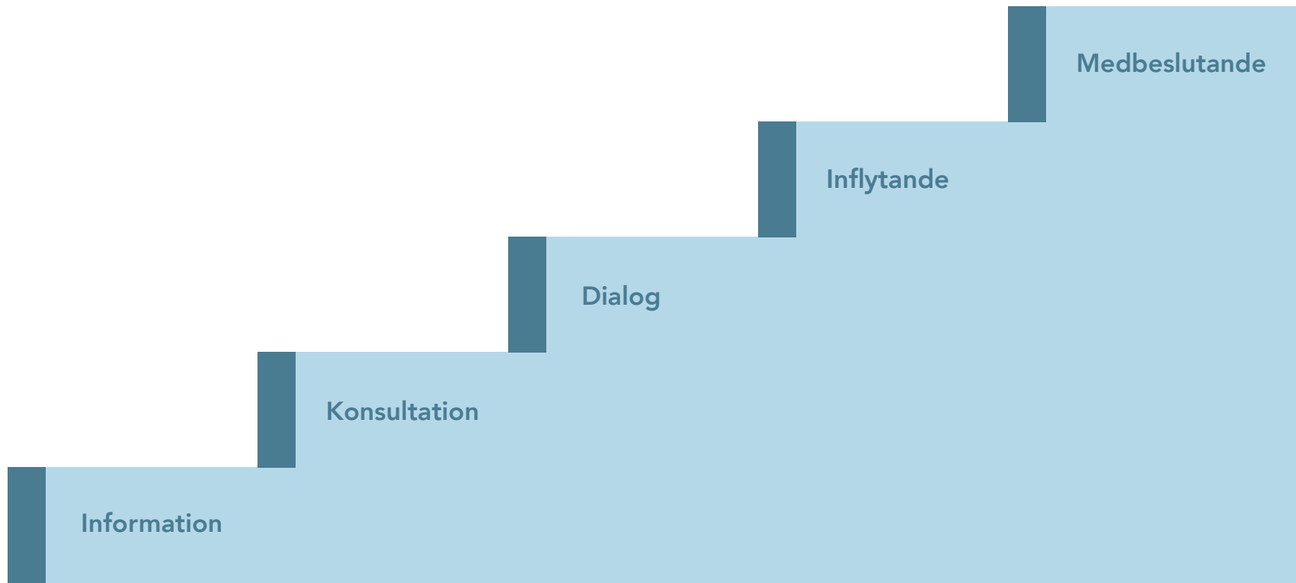
Ett enkelt sätt att nå många invånare och informera om en fråga eller plan. Den begränsar dock möjligheten till samtal och utbyte. För att göra mötet så tillgängligt som möjligt är det viktigt att gå ut med information långt i förväg och välja en erfaren mötesledare som kan hantera denna typ av forum.

- ✔ Välj en mötesledare med erfarenhet.
- ✔ Gå ut med information i god tid och ha en tydlig agenda.
- ✔ Förbered en egen FAQ med tänkbara frågor som kan komma upp.

E-panel

En digital panel där utvalda invånare ger insikter och förslag i en specifik fråga. Denna metod gör det möjligt att nå ut brett, men kan även innebära att man missar målgrupper som saknar tillgång till digitala verktyg.

- ✔ Bestäm hur panelen ska väljas (slumpmässigt eller genom ansökan).
- ✔ Anpassa frågorna till formatet.
- ✔ Ge återkoppling till deltagarna.



Enkäter

Ett effektivt sätt att samla in synpunkter från många invånare. Ger konkreta resultat men begränsar möjligheten till dialog.

- ✔ Välj lämpligt format (digitalt, SMS eller papper).
- ✔ Formulera tydliga frågorna och testa dem innan utskick.
- ✔ Överväg att ha kommentarsfält för utvecklade svar.

Fokusgrupper

Används för att få djupare insikt för målgruppens perspektiv. Deltagarna får diskutera specifika frågor, ofta med politiker och tjänstepersoner närvarande. Här är det viktigt att skapa en neutral samtalsmiljö.

- ✔ Identifiera vilka invånare som är berörda.
- ✔ Se till att urvalet av deltagare är rättvist.
- ✔ Utse en sekreterare som för minnesanteckningar.

Dialogcafé

En informell mötesplats där invånare och politiker samt tjänstepersoner kan diskutera aktuella frågor. Samtalet kan vara strukturerat eller fritt. Denna metod passar bra för att knyta band med invånare på ett mer vardagligt sätt.

- ✔ Klargör om dialogen ska vara strukturerad eller fri.
- ✔ Kommunicera tydligt till alla inblandade vilken typ av dialog de bjuds in till.
- ✔ Dokumentera och sammanfatta samtalet.

Områdesvandring

Innebär att politiker, tjänstepersoner och invånare går tillsammans i ett område för att diskutera lokala problem och lösningar. Detta ger invånarna en chans att direkt visa vad som är viktigt för dem och tillfälle för tjänstepersoner att dela kunskap om platsen. Det är viktigt att förbereda vandringen väl.

- ✔ Informera deltagarna i god tid.
- ✔ Gör vandringen tillgänglig för alla.
- ✔ Dokumentera och följ upp synpunkterna.

Rådslag

Innebär att invånarna samlas för att diskutera en viss fråga och gemensamt formulera förslag. Detta är en djupare form av medborgardialog där deltagarna får möjlighet att diskutera för- och nackdelar med olika lösningar. Det krävs noggrann förberedelse för att säkerställa att diskussionerna är strukturerade och att förväntningarna på vad dialogen ska leda till är tydliga.

- ✔ Ha en tydlig och strukturerad plan.
- ✔ Förbered deltagarna genom att ge information om upplägg i förväg.
- ✔ Tydliggör ramarna för deltagande och återkoppla resultaten.

Medborgarbudget

Innebär att invånarna får vara med och bestämma hur en del av kommunens budget ska användas. Denna metod bidrar till en hög grad av delaktighet och ansvar från invånarnas sida och ger möjlighet till ökat politiskt engagemang.

- ✔ Sätt tydliga ramar för budgeten och dess användning.
- ✔ Bestäm vilka som ska delta och anpassa upplägget till målgruppen.
- ✔ Ha en genomtänkt kommunikationsplan för att informera om processen.

Tips!

För fler exempel, metoder och inspiration rekommenderas att du besöker Dialogguiden.se. Där har SKR samlat verktyg och metoder för att genomföra engagerande och effektiva medborgardialoger på alla nivåer i en kommun.

Steg 3. Kommunikation och återkoppling

För att en medborgardialog ska vara lyckad krävs en bra plan för information och kommunikation. Det handlar till exempel om att informera invånarna i förväg och att ge återkoppling efteråt.

Medborgardialog kan beröra känsliga och engagerade frågor i en kommun. Det kan leda till både positiv och negativ uppmärksamhet i sociala medier och lokala medier. Därför är det också viktigt att tänka proaktivt och fundera igenom tänkbara scenarion och frågor som kan komma upp. Tänk igenom budskap och hur du formulerar dig redan vid inbjudan. Vad kan deltagarna förvänta sig? Detta är grundläggande för att undvika missförstånd och konflikter under processens gång.

Tips

- ✔ **Tänk igenom och beskriv syftet med dialogen tydligt.** Förklara varför dialogen hålls och vad deltagarna kan förvänta sig att bidra med och få ut av den.
- ✔ **Ha en strategi för svåra frågor**. Identifiera potentiella utmaningar och förbered svar och strategier för att hantera känsliga ämnen.
- ✔ **Förbered en tydlig och enkel inbjudan**. Skriv kort och begripligt så att alla förstår syftet och upplägget.
- ✔ **Fundera på val av kanaler.** Informationen ska vara lättillgänglig och anpassad till olika målgrupper. Kanaler kan vara webbplats, nyhetsbrev, sociala medier, affischer och direktutskick för att nå ut till olika målgrupper. Planera för när och hur det ska ske.

Återkoppling

Efter dialogen ska resultaten sammanställas och återkopplas till invånarna. Det är viktigt att inte bara dokumentera synpunkterna, utan också informera om den fortsätta processen och hur dialogen har inverkat på beslutet.

Tänk igenom var och hur du återkopplar till deltagarna, exempelvis genom att sammanfatta resultatet på kommunens webbplats eller utskick via nyhetsbrev.

Viktigt att tänka på!

- ✔ Även de som inte deltog i dialogen ska få ta del av resultatet.
- ✔ Tillgänglighet och inkludering är viktigt – tänk till exempel på personer utan internetåtkomst.

Glöm inte!

- ✔ Ta fram en **kommunikationsplan** för dialogen
- ✔ Säkerställ att all information du förmedlar är **genomtänkt** och **samstämmig**
- ✔ **Utgå från en och samma kanal** som du kan hänvisa till för djupgående information
- ✔ **Återkoppla resultatet** till deltagarna med hjälp av kontaktuppgifter som du samlat in under dialogen
- ✔ **Tillgängliggör resultatet** av dialogen på kommunens webbplats för att nå även invånare som inte deltog i dialogen

05

Utvärdera

✔ Analysera ✔ Reflektera ✔ Gemensamt lärande

Utvärderingen är en viktig del av dialogen. Den ger oss insikter om hur processen fungerade, vilka resultat som uppnåddes och vad vi kan förbättra inför framtida dialoger. Det handlar både om att bedöma resultatet och att reflektera över genomförandet – blev det som vi hade tänkt oss?

Sammanfatta dialogen sakligt och konkret

För att utvärderingen ska bli meningsfull behöver vi dokumentera vad som faktiskt hände under dialogen. Det innebär att sammanfatta den övergripande processen, de viktigaste diskussionerna och de förslag som framkom. Även små detaljer kan ge värdefulla insikter.

Steg 1. Analysera resultatet

Det är viktigt att bedöma om dialogen ledde till konkreta och användbara förslag eller beslut. Resultatens tydlighet och relevans kan variera beroende på vilken metod som användes.

Frågor att besvara

- ✔ Vad var bakgrunden till dialogen?
- ✔ Vilken av SKR:s metoder användes och varför?
- ✔ Hur gick planering och utförande till?
- ✔ Hur många deltog?

Steg 2. Reflektera

Förutom att analysera resultatet är det viktigt att granska själva processen. Blev dialogen inkluderande och kunde alla som deltog få möjlighet att göra sin röst hörd? Genom att reflektera över genomförandet kan vi förstå varför vissa resultat blev som de blev och vad som kan förbättras till nästa gång.

Frågor att besvara

- ✔ Fanns det målgrupper som vi inte nådde ut till?
- ✔ Kunde alla som deltog framföra sina tankar och åsikter?
- ✔ Fanns det några hinder för deltagande, till exempel dålig tillgänglighet eller brist på information?
- ✔ Följde vi tidsplanen och genomfördes dialogen som planerat?
- ✔ Fanns det några tekniska eller organisatoriska problem?

Fundera också över

- ✔ **Vilka ämnen** och frågor diskuterades?
- ✔ **Vilka förslag** eller idéer lämnade deltagarna in?
- ✔ **Uppstod** oväntade eller intressanta diskussioner?
- ✔ **Kom dialogen fram till några förslag** som kan användas i beslut eller åtgärder?
- ✔ **Var resultaten** kopplade till den ursprungliga frågan eller målet med dialogen?

Steg 3. Gemensamt lärande

Det sista steget i utvärderingen är att dra lärdomar och identifiera förbättringsområden. Här kan vi se över om kommunikationen kan förbättras, om fler invånare kan engageras eller om metoderna kan göras mer effektiva.

Frågor att besvara

- ✔ Vad fungerade bra och bör behållas till nästa gång?
- ✔ Vad kan förbättras för att göra dialogen mer inkluderande och effektiv?
- ✔ Finns det metoder eller processer vi kan justera för att bättre fånga deltagarnas synpunkter och förslag?

06

Praktiska tips

Här är några praktiska tips som kan bidra till en lyckad dialog och kan stötta dig genom hela processen, från planering till uppföljning.

Gör en aktivitetsplan

En tydlig aktivitetsplan är avgörande för en väl fungerande medborgardialog. Planen beskriver de olika stegen och tidsramarna för dialogen, inklusive möten, beslutstider och ansvarsfördelning.

Exempel på aktiviteter i planen

- ✔ Förberedelser som metodval, lokalbokning, information och inbjudan
- ✔ Genomförandet av själva dialogen och praktisk planering kopplat till den
- ✔ Aktiviteter som rör uppföljning och återkoppling

Tänk på tillgängligheten

För att så många som möjligt ska kunna delta i dialogen behöver den vara tillgänglig för alla. Det handlar inte bara om fysisk tillgänglighet (till exempel handikapparkering, anpassade lokaler) utan även om val av tidpunkt, språkkunskaper och tekniska hjälpmedel.

Tänk på

- ✔ Kombinera metoder för att nå fler.
- ✔ **Tid och plats.** Är dialogen förlagd till en tid och plats som underlättar för målgruppen att delta?
- ✔ **Digitala verktyg.** Har alla tillgång till de digitala plattformar som valts för dialogen och är enkla att använda?
- ✔ **Kommunikation**. Är informationen tydlig och anpassad till målgruppen?

Ta fram material och profilprodukter

Om dialogen innebär fysiska träffar behöver det vara tydligt för invånarna vem som organiserar den. Genom att använda synligt material som västar, namnbrickor och roll-ups blir det lättare för deltagarna att veta vilka de kan vända sig till. Det ger också professionell inramning och välorganiserad upplevelse för deltagarna.

Exempel på material

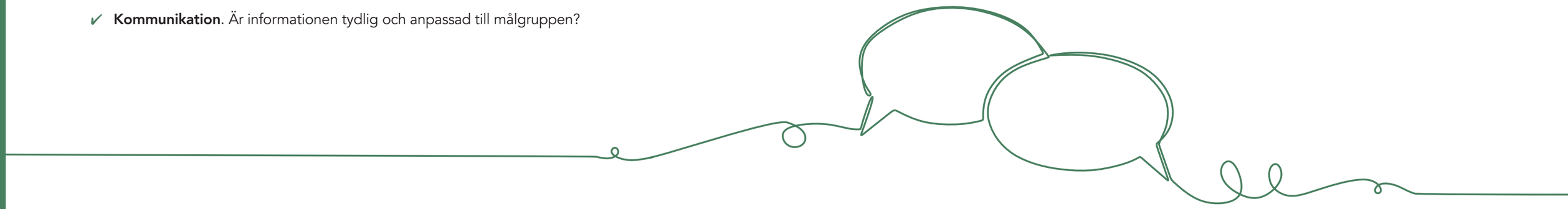
- ✔ Västar med kommunens namn
- ✔ Roll-ups och affischer som beskriver dialogens syfte
- ✔ Namnbrickor för alla deltagare

Ta höjd för dokumentation

Dokumentation är en viktig del av en dialog och kan vara skriftlig eller visuell (till exempel anteckningar och inspelningar). Dokumentation ökar också transparensen och förtroendet för processen. Planera tidigt för hur du fångar in, sammanställer och delar resultatet från dialogen. Ta gärna hjälp av en kollega för detta.

Exempel på dokumentationsmetoder

- ✔ Synliga anteckningar under mötet som deltagarna kan följa
- ✔ Uppföljande sammanfattningar som publiceras på kommunens webbplats
- ✔ Engagera deltagarna i dokumentationsarbetet för att öka deras känsla av delaktighet



Säkerställ finansiering

En medborgardialog innebär en del praktiska kostnader så som:

- ✔ Kostnader för lokaler och utrustning
- ✔ Annonsering och informationsmaterial
- ✔ Kostnader för eventuell mat och dryck, profilprodukter och liknande

Men det är också viktigt att beakta och budgetera för eventuella åtgärder som följer av dialogen, till exempel ytterligare specialister, utredningar, investeringar eller nya initiativ.

Motivation och morötter

För att få fler att delta kan det vara bra att erbjuda små incitament, så kallade "morötter". Det kan vara enklare förmåner som gör deltagandet mer attraktivt, till exempel:

- ✔ Kaffe, lunch eller frukostmöten
- ✔ Gästföreläsare som väcker intresse och bidrar med nya perspektiv till dialogen
- ✔ Goodie-bags med relevant innehåll

Checklista för medborgardialog

Syfte och beslut

- ✔ Varför ska vi ha en medborgardialog?
- ✔ Är den aktuella frågan påverkbar?
- ✔ Vilket beslut är dialogen kopplad till och varför?
- ✔ När ska dialogen pågå och när förväntas beslut fattas?

Planering

- ✔ Har vi tydligt definierat frågan och klargjort dialogens ramar?
- ✔ Hur påverkbar är frågan? (Utgå från SKR:s delaktighetstrappa)
- ✔ Vilken metod passar för dialogen?
- ✔ Hur många dialoger behövs?
- ✔ Vilka är målgrupperna?
- ✔ Vilka delar av kommunen är relevanta för dialogen?
- ✔ Vad är budgeten för dialogen?
- ✔ Vem ska ta del av resultatet? När och hur rapporteras det?

Genomförandet

- ✔ Vem samlar och presenterar fakta?
- ✔ När i beslutsprocessen ska dialogen genomföras?
- ✔ Har vi valt rätt metod (SKR:s delaktighetstrappa)? Varför?
- ✔ Vem leder dialogen? (Moderator, processledare)
- ✔ Hur ska vi informera deltagarna om dialogen och resultatet? Vilka kanaler används?
- ✔ Hur och när skickas inbjudningar till deltagarna? Hur påminns de?
- ✔ Vem dokumenterar dialogen?
- ✔ Hur och när återkopplas resultatet till deltagarna?
- ✔ Vilken lokal väljs? Hur ska lokalen möbleras och tekniken användas?

Utvärdering

- ✔ Hur utvärderas medborgardialogen?
- ✔ Hur återkopplar vi det och till vem (deltagare, målgrupper, ansvarig nämnd, andra förtroendevalda, allmänhet m.m.?)
- ✔ Sammanställning av utvärdering
- ✔ Hur och i vilken kanal kommuniceras genomförandet och resultatet av medborgardialogen?

07 Avslutande ord

Tack för att du tagit dig tid att läsa denna handbok. Vi hoppas att du känner dig bättre rustad att genomföra medborgardialoger i Danderyds kommun. För mer information om medborgardialog hittar du på intranätet men också på SKR:s hemsida.

Lycka till!

Egna anteckningar:

DANDERYDS
KOMMUN